

ЗАТВЕРДЖЕНО:

рішенням сесії Золочівської міської ради  
Золочівського району Львівської області  
від \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ І. ГРИНЬКІВ  
М.П.

**ПРОГРАМА**  
**покращення сервісу обслуговування платників**  
**податків та умов праці працівників Золочівської**  
**ДПІ ГУ ДПС у Львівській області на 2022 рік**

ПОГОДЖЕНО

Перший заступник голови  
Золочівської міської ради

Б. РИБАХА

ПОГОДЖЕНО

Начальник фінансового управління  
Золочівської міської ради

Г. МУДРА

ПОГОДЖЕНО

Голова постійної комісії з питань  
бюджету, збору податків, економічної  
політики, інвестицій підприємництва,  
транспорту та зв'язку

В. БУДЗИВУЛА

Золочів

## **Загальна характеристика**

Програма покращення сервісу обслуговування платників податків та умов праці працівників Золочівської ДПІ на 2022 рік (далі – Програма) передбачає забезпечення комфортних умов перебування громадян в Центрі обслуговування платників податків, створення умов для партнерських взаємовідносин податкової служби та платників податків, покращення обслуговування платників, що дозволить підняти на якісно вищий рівень взаємовідносини податкової служби з платниками податків та надання їм якісних та своєчасних адміністративних послуг, зокрема, щодо отримання довідок, дозвільних документів, податкових консультацій, проведення звірок нарахованих та сплачених сум податків і зборів, удосконалення процесу приймання звітності, забезпечення швидкого доступу платника до необхідної інформації тощо.

Питання ефективності та якості обслуговування платників податків – це один з основних пріоритетів діяльності сучасної податкової служби, який визначає принципово новий - партнерський рівень відносин з суб'єктами господарювання, що передусім сприятиме мінімізації людського фактора у податковій сфері, а відтак, і зменшенню корупційних ризиків.

На ділі це означає недопущення (ліквідацію) багатолюдних черг, які змушені долати підприємці, необов'язковість їх систематичних візитів до інспектора, обмеження рамок бюрократичної тяганини при отриманні різного роду довідок, прозорість і оперативність проведення звірки щодо платіжних зобов'язань тощо.

Програма передбачає удосконалення умов перебування та якісної роботи Центру обслуговування платників (далі – ЦОП) в Золочівській державній податковій інспекції.

## **Основні положення**

Програма становить комплекс взаємопов'язаних окремих завдань, спрямованих на забезпечення комфортних умов перебування громадян в Центрі обслуговування платників податків, покращення обслуговування платників, розширення масово-роз'яснювальної роботи з платниками податків

Діяльність працівників державної податкової служби замикається на різних формах офіційного спілкування із платниками податків, тобто, широкими масами населення. Передусім важливими є питання сплати податку з доходів фізичних осіб, плати за землю, єдиного податку, декларування доходів громадян та подання податкової звітності в електронному вигляді.

Враховуючи місцеву специфіку і фінансовий стан традиційно профільних галузей і підприємств, пріоритетом є розвиток малого і середнього бізнесу. Його легалізація, створення ефективних податкових умов діяльності – ось шлях до розширення бази оподаткування та збільшення надходжень до бюджету.

Необхідно відзначити, що більшість платників податків усвідомлюють громадянський обов'язок щодо сплати податків і прагнуть до співпраці з податковою службою, адже є очевидним те, що саме її модернізація і є тим інструментом держави, що забезпечує дотримання чинного податкового законодавства.

Удосконалення діяльності податкової служби включає такі основні елементи:

- введення нових податкових технологій і процедур;
- навчання податкових працівників і платників податків;
- підвищення рівня інформатизації податкової служби.

Необхідність реформування податкової служби, підвищення ефективності її діяльності обумовлені значним збільшенням суб'єктів підприємництва, що потребує переходу до світових цивілізованих норм в оподаткуванні, все більшою концентрацією оподатковуваних оборотів у фізичних осіб, а також необхідністю створення єдиного інформаційного простору для державного контролю за товарно-грошовими потоками.

Зазначені заходи потребують відповідного фінансування.

### **Основні завдання, які повинна вирішити Програма**

Поліпшення сервісу обслуговування дозволить вирішити питання:

- створення належних умов для партнерських взаємовідносин податкової служби та платників податків;
- недопущення (ліквідацію) багатолюдних черг;
- забезпечення платників податків якісними та своєчасними податковими послугами;
- забезпечення повної обізнаності щодо можливих змін у податковому законодавстві (шляхом надання консультацій, роз'яснень).

### **Мета Програми**

Програма покликана забезпечити підвищення рівня надання податкових адміністративних та інформаційних послуг платникам податків, а саме:

- створення комфортних умов платникам податків;
- формування позитивної громадської думки щодо діяльності органів ДПС.

### **Перелік завдань, заходів та результативних показників Програми**

Центр обслуговування платників повинен бути обладнаний відповідно до Рекомендацій щодо оформлення приміщень ЦОП.

Обслуговування платників податків здійснюється відповідальними працівниками Золочівської ДПІ ГУ ДПС у Львівській області на постійних та тимчасових робочих місцях відповідно до плану робочих місць та графіка, затвердженого керівником ЦОП.

Робочі місця працівників мають бути обладнані комп'ютерною технікою з доступом до мережі Інтернет та необхідним програмним забезпеченням.

При наданні консультацій платникам податків працівники ЦОП повинні використовувати Єдину базу податкових знань.

## **Обґрунтування шляхів і засобів розв'язання проблеми**

Створення інформаційно-розвиненої державної податкової служби є запорукою успішного виконання завдань, визначених законодавством, та дозволить уникнути значної кількості наявних проблем.

Реалізація Програми забезпечить виконання державною податкової службою основних стратегічних цілей та організації надання послуг відповідно до світових стандартів якості обслуговування платників податків.

## **Обсяги, джерела фінансування та строки виконання Програми**

Фінансування Програми здійснюється за рахунок коштів, передбачених у районному бюджеті на 2022 рік в сумі 100,0 тис.грн.

Бюджетні кошти використовуються для покращення надання послуг Центром обслуговування платників Золочівської ГУ ДПС у Львівській області:

| № з/п | Призначення видатків   | Видатки на рік (тис.грн.) |
|-------|--|---------------------------|
| 1     | Капітальний ремонт приміщення ЦОП Золочівської ДПІ ГУ ДПС у Львівській області | 100,0                     |
|       | Разом  | 100,0                     |

## **Очікувані результати**

Виконання Програми дасть змогу:

- забезпечити комфортні умови перебування громадян в Центрі обслуговування платників податків;
- покращити рівень та прискорити процес обслуговування громадян у податковій службі;
- створити умови для партнерських взаємовідносин податкової служби та платників податків;
- підвищити оперативність та якість відповідей на звернення громадян.

## **Контроль за ходом виконання Програми**

Відповідальність за виконання Програми покладається на начальника Золочівської ДПІ ГУ ДПС у Львівській області Романа ДЕНИСА

Начальник фінансового управління  
Золочівської міської ради Золочівського  
району Львівської області

Галина МУДРА

Начальник Головного управління  
ДПС у Львівській області

Ігор КОМЕНДАТ

Додаток 1  
до Програми покращення сервісу обслуговування  
платників податків та умов праці працівників  
Золочівської ДПІ ГУ ДПС у Львівській на 2022 рік  
від \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

## **Паспорт бюджетної цільової програми**

- 1. Назва: Програма покращення сервісу обслуговування платників податків та умов праці працівників Золочівської ДПІ ГУ ДПС у Львівській на 2022 рік**
- 2. Розробник Програми  
Головне управління ДПС у Львівській області**
- 3. Головний розпорядник бюджетних коштів  
Фінансове управління Золочівської міської ради**
- 4. Відповідальний виконавець Програми  
Золочівська ДПІ Головного управління ДПС у Львівській області**
- 5. Мета - удосконалення та покращення роботи Центру обслуговування платників Золочівської ДПІ ГУ ДПС у Львівській області**
- 6. Термін реалізації Програми : з 1 січня 2022 року по 31 грудня 2022 року**
- 7. Етапи фінансування: I-II квартал 2022 року**
- 8. Загальні обсяги фінансування, у тому числі кошти бюджету: 100000,00 грн.**
- 9. Очікувані результати виконання Програми: підвищення рівня надання адміністративних та інформаційних послуг платникам податків та населенню.**

Начальник фінансового управління  
Золочівської міської ради Золочівського  
району Львівської області

Галина МУДРА

Начальник Головного управління  
ДПС у Львівській області

Ігор КОМЕНДАТ

Додаток 2  
до Програми покращення сервісу обслуговування платників  
податків та умов праці працівників Золочівської ДПІ ГУ ДПС у  
Львівській на 2022 рік  
від \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

### РЕСУРСНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

**Програми покращення сервісу обслуговування платників податків та умов праці працівників Золочівської ДПІ  
на 2022 рік**

|   |          |           |           |           | тис.грн.                            |
|---|----------|-----------|-----------|-----------|-------------------------------------|
| Обсяг коштів, які пропонується залучити на виконання програми | 2022 рік | 20 __ рік | 20 __ рік | 20 __ рік | Усього витрат на виконання програми |
| Усього,   | 100,0    |           |           |           | 100,0                               |
| у тому числі  |          |           |           |           |                                     |
| Бюджет міста Золочева Львівської області                      | 100,0    |           |           |           | 100,0                               |
|   |          |           |           |           |                                     |
|   |          |           |           |           |                                     |

Начальник фінансового управління  
Золочівської міської ради Золочівського  
району Львівської області

Галина МУДРА

Начальник Головного управління  
ДПС у Львівській області

Ігор КОМЕНДАТ

Додаток 3  
до Програми покращення сервісу обслуговування платників  
податків та умов праці працівників Золочівської ДПІ ГУ ДПС у  
Львівській обл. на 2022 рік  
від \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

**ПЕРЕЛІК ЗАХОДІВ, ОБСЯГИ ТА ДЖЕРЕЛА ФІНАНСУВАННЯ  
програми покращення сервісу обслуговування платників податків та умов праці працівників Золочівської ДПІ на  
2022 рік**

| № з/п                           | Назва завдання   | Перелік заходів завдання   | Показники виконання заходу, один. виміру | Виконавець заходу, показника                | Фінансування                                   |                   | Очікуваний результат   |
|---------------------------------|--|--|--|---|--|-------------------|--|
|                                 |  |  |  |   | Джерела**                                      | Обсяги, тис. грн. |  |
| 2022 рік                        |  |  |  |   |  |                   |  |
| 1.                              | Капітальний ремонт приміщення Центру обслуговування платників Золочівської ДПІ ГУ ДПС у Львівській області | Виконання ремонтних робіт, передбачених проектно-кошторисною документацією |  | Головне управління ДПС у Львівській області | кошти бюджету міста Золочів Львівської області | 100,0             | Забезпечення якості обслуговування платників податків та умов праці працівників Золочівської ДПІ |
| Усього на етап або на програму: |  |  |  |   |  | 100,0             |  |

Начальник фінансового управління  
Золочівської міської ради Золочівського  
району Львівської області

Галина МУДРА

Начальник Головного управління  
ДПС у Львівській області

Ігор КОМЕНДАТ